



## VENTA COMERCIAL. SELECCIÓN Y FORMACIÓN DE EQUIPOS

### CONTENIDOS:

#### TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN LA VENTA

##### UD1. La comunicación comercial y el proceso de venta.

- 1.1. El concepto de venta y la comunicación empresarial.
- 1.2. La identificación de las necesidades del cliente.
- 1.3. Las cualidades del vendedor.
- 1.4. Fases en el proceso de venta.

##### UD2. El proceso de venta (I): fase previa y demostración.

- 2.1. Fase previa.
- 2.2. La oferta del producto.
- 2.3. La demostración.
- 2.4. La negociación.

##### UD3. El proceso de venta (II): objeciones y cierre de la venta.

- 3.1. La dificultad de las objeciones.
- 3.2. El cierre de la venta.

##### UD4. El servicio posventa.

- 4.1. El servicio al cliente.
- 4.2. Gestión de quejas y reclamaciones.
- 4.3. El seguimiento de la venta.
- 4.4. La fidelización por la oferta.

##### UD5. La dirección comercial de ventas.

- 5.1. La administración de ventas.
- 5.2. La dirección de ventas.
- 5.3. Actividades y dimensiones de la dirección comercial.
- 5.4. La planificación estratégica de ventas.
- 5.5. Organización del equipo de ventas.
- 5.6. Selección del equipo de ventas.
- 5.7. La contratación e integración de los vendedores.
- 5.8. La formación en ventas.

##### UD6. Gestión comercial de ventas.

- 6.1. El potencial de marketing.
- 6.2. La previsión de ventas.
- 6.3. Elaboración de presupuestos.
- 6.4. Territorios de ventas.
- 6.5. Cuotas de ventas.
- 6.6. Valoración del rendimiento de ventas.

#### DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING. SELECCIÓN Y FORMACIÓN DE EQUIPOS

##### UD1. EL EQUIPO COMERCIAL DENTRO DE LA EMPRESA.

- 1.1. Organigrama de la empresa.
- 1.2. Gestión del Equipo comercial o fuerza de ventas
- 1.3. Descripción de los puestos de trabajo.
- 1.4. Profesiograma de los puestos de trabajo.
- 1.5. Planes de carrera.

##### UD2. SELECCIÓN DEL EQUIPO COMERCIAL.

- 2.1. Clasificación de las candidaturas.
- 2.2. Selección de currículums.
- 2.3. Estrategias y tipos de entrevistas.
- 2.4. Análisis de los candidatos.
- 2.5. Comprobación de referencias.

##### UD3. FORMACIÓN DEL EQUIPO COMERCIAL.

- 3.1. Plan de formación del departamento comercial.
- 3.2. Formación en captación.
- 3.3. Formación en fidelización.
- 3.4. Formación en recursos para el trato con clientes.

##### UD4. EL EQUIPO COMERCIAL.

- 4.1. Estructura Organizativa.
- 4.2. Descripción de puestos del departamento comercial.
- 4.3. Comunicación en el equipo comercial.



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo  
El FSE invierte en tu futuro

**Cámara**  
de Comercio de España

**Cámara**  
Málaga



Ayuntamiento  
de Málaga

**imfe**

4.4. Ética profesional.

UD5. DIRECCIÓN COMERCIAL.

5.1. Estrategia de dirección.

5.2. Dirección de equipos.

5.3. Habilidades directivas.

5.4. Toma de decisiones.

UD6. GESTIÓN DEL EQUIPO COMERCIAL.

6.1. Motivación y remuneración del equipo comercial.

6.2. Seguimiento y evaluación comercial.

6.3. Planificación del equipo comercial.

6.4. Aspectos económico-financieros de las condiciones comerciales.

UD7. EL PLAN DE MARKETING.

7.1. Investigación y mercado.

7.2. Marketing mix.

7.3. El Plan de Comunicación.

7.4. Conclusiones.

UD8. ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD.

8.1. El briefing.

8.2. Estrategias de publicidad.

8.3. Tipos de estrategias publicitarias.

8.4. Conclusiones.

UD9. MARKETING 2.0.

9.1. WEB 2.0.

9.2. Marketing en internet.

9.3. Marketing 2.0.